

Service in der Arztpraxis: Entscheidend sind die Mitarbeiter!

Eine gute Servicequalität im Unternehmen Arztpraxis lässt sich nur mit dem richtigen Team verwirklichen.

Patienten erwarten heutzutage von der Arztpraxis ihrer Wahl einen einwandfreien Service. Wer Servicequalität garantieren will, braucht engagierte Mitarbeiter. Produkte oder Dienstleistungen können noch so gut sein: Wenn der Anbieter dem Qualitätsversprechen seines Unternehmens gegenüber dem potenziellen Kunden/Patienten nicht gerecht wird, bringt es nichts: Die beste Serviceleistung wird durch die Unfreundlichkeit der Mitarbeiter entwertet. Ärzte stehen wie alle Unternehmer stehen daher vor der Herausforderung, genau diejenigen Assistentinnen zu finden, die mit der Zielgruppe umzugehen wissen.

Auswahl nach Fachkenntnis und menschlichen Eigenschaften

Servicequalität gründet sich nicht auf einer rein sachlichen Basis, sondern muss den Patienten auch einen emotionalen Erlebnischarakter bieten. Erst wenn diese beiden Faktoren zusammenkommen, fühlt sich der Patient wirklich gut behandelt.

Um eine reproduzierbare, gleichbleibend hohe Servicequalität leisten zu können,

brauchen Sie als Praxisinhaber daher Assistentinnen, die über die richtige Einstellung verfügen – zur Arbeit, zum Umgang mit Menschen allgemein und Patienten speziell. Es heißt, dass Menschen auf Grund ihrer Kenntnisse und Qualifikationen eingestellt, aber ihrer Persönlichkeit wegen entlassen werden. Das hat durchaus seine Berechtigung: Fachliche Defizite lassen sich beheben, menschliches Unvermögen nicht.

Wenn Unternehmen in Zeiten des Fachkräftemangels Mitarbeiter suchen, fällen sie ihre Entscheidung nicht selten „aus der Hüfte heraus“. Da kann es leicht passieren, dass die Wahl auf einen Kandidaten fällt, der dem Praxisinhaber ähnlich und damit sympathisch ist. Problematisch ist das insofern, als bei einer Assistentin andere Eigenschaften gefragt sind, als beim Arzt.

Eine Stellenbesetzung ist eine mindestens so große Investition wie die Anschaffung z.B. ein neues Röntgengerät oder eines anderen hochwertigen medizinischen Apparates. Es fallen neben dem Jahresgehalt der Assistentin ja auch Kosten für die Stellenausschreibung, den Auswahlprozess und die Einarbeitung an. Viele vergessen dabei die unsichtbaren Kosten:

Wenn das Arbeitsverhältnis in der Probezeit scheitert und mit der Auswahl wieder von vorne begonnen werden muss, wenn die Assistentin sich als Fehlbesetzung entpuppt und Patienten vergrault, oder wenn sie kündigt. Das summiert sich schnell auf ein Mehrfaches des Jahresgehalts.

Die Stärken der Mitarbeiter herausfinden

Um die Servicequalität des Unternehmens zu steigern, müssen nicht zwingend neue Mitarbeiter eingestellt werden. Auch beim Stammpersonal lassen sich möglicherweise die passenden Stärken finden. Um diese herauszufinden, können Vorgesetzte ihren Mitarbeitern folgende Fragen stellen:

- Was fällt Ihnen leicht?
- Wo erzielen Sie ohne besondere Anstrengung gute Ergebnisse?
- Was macht Ihnen Freude?
- Was waren Ihre größten Erfolge und auf welche Stärke führen Sie diese zurück?
- Bei welchen Aufgaben vergessen Sie die Zeit?
- Welche Aufgaben begeistern Sie?
- Aus welchen Tätigkeiten schöpfen Sie Energie?

Unterstützend zu den Angaben der Assistentin wirkt natürlich auch die Beobachtung durch den Praxisinhaber. Vorgesetzte sollten ihren Mitarbeitern basierend auf diesen Beobachtungen Aufgaben geben, die ihren Stärken entsprechen. Wenn es gelingt, den Anteil der Aufgaben, die Freude bereiten, zu erhöhen, ist das ein Meilenstein auf dem Weg zu einer wertschätzenden Arbeitsatmosphäre, motivierten Mitarbeitern und damit auch zu exzellenter Servicequalität.

mehr.wert.
für ärzte und apotheker
www.mehrwertmarketing.at
marketing, das gezielt bewegt

- Professionelles Marketing für die Arztpraxis – gezielt und effektiv
- Seminare, Workshops und Schulungen für das erfolgreiche Unternehmen Arztpraxis

Fr. 04.04., Sa. 05.04. und Sa. 10.05.2014, Wien
Fr. 26.09., Sa. 27.09. und Sa. 18.10.2014, Graz STAFAM

Geförderter Kompaktlehrgang „Die professionelle Arzt-Assistentin“
Das zuverlässige Erfolgsrezept für Ihr Praxisteam: 2 ½ Tage die sich auf alle Fälle lohnen

Förderung von 60% -70% der anerkannten Kurskosten möglich!
- 5 % SONDERBONUS FÜR LESER DER ÄRZTEKRONE

Lehrgangsinhalte des 5teiligen Kompakttrainings:
✓ Kommunikation + Telefon - Visitenkarte Ihrer Ordination; der erste Eindruck zählt (2teilig)
✓ Der erfolgreiche Umgang mit schwierigen Patienten- Konflikte meistern, Konflikte nutzen!
✓ Zeit und Persönlichkeit - Typgerechtes Selbstmanagement im Alltag
✓ Souveränes Auftreten - beeindruckend mit Patienten umgehen

Förderung + Rabatt nutzen und rasch anmelden! Begrenzte Teilnehmerzahl sichert hohe Betreuungsqualität. Kosten ohne Förderung + Rabatt: Euro 995,-/TeilnehmerIn
✓ Optional buchbar: Wien 13.12.2014- Zusatzmodul
„Praxismarketing- unverzichtbares Basiswissen für die moderne Praxismanagerin“

Unverbindliche Informationen und/oder Anmeldung: Tel: + 43 (0) 664 - 460 16 35
Viktoria Hausegger, mehr.wert für ärzte und apotheker, Wien
office@mehrwertmarketing.at; www.mehrwertmarketing.at



VIKTORIA HAUSEGGER
mehr.wert.
für ärzte und apotheker.
marketing, das gezielt bewegt.
Tel.: 0664/460 16 35
office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at